

# Medición de Satisfacción PQRSDF 2024 - Semestre II



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

# Contenido

1. Medición de satisfacción canales DAC
2. Medición de Satisfacción canal presencial
3. Medición de satisfacción canal virtual
4. Medición de satisfacción canal telefónico

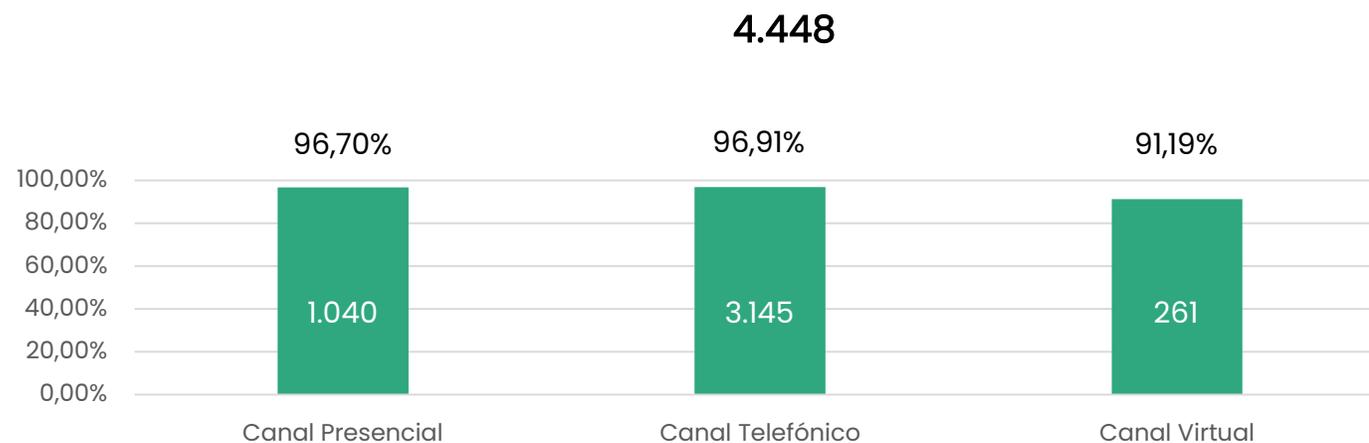


# 1. Medición de satisfacción – canales DAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

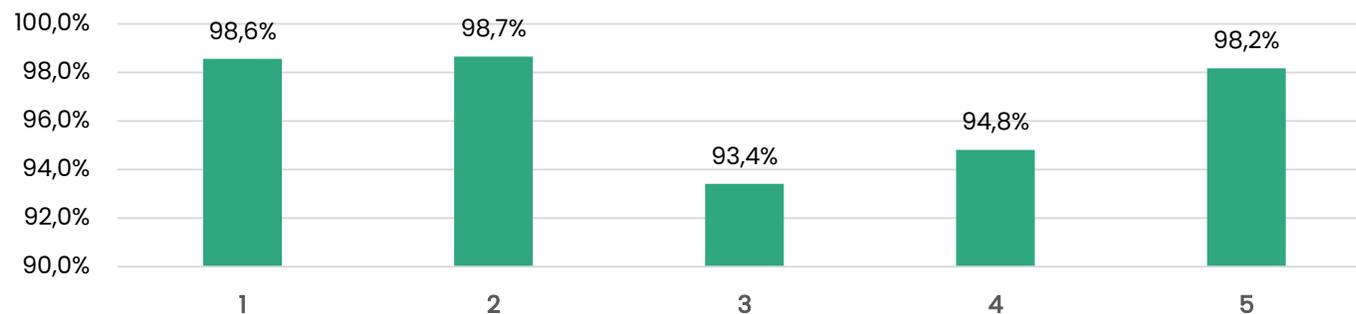
Canal de atención	Resultado	Cantidad encuestas	% Participación	% Satisfacción ponderado
Presencial	96,70%	1.040	23,43%	22,65%
Telefónico	96,91%	3.145	70,71%	68,52%
Virtual	91,19%	261	5,87%	5,35%



**96,53%**  
**Satisfacción**

# 2. Medición de satisfacción – canal presencial

Número	Pregunta	Resultado
1	¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la atención recibida a través de este canal?	98,6%
2	¿Qué tan amable fue la persona que atendió tu requerimiento o solicitud?	98,7%
3	¿Te pareció fácil realizar tu solicitud?	93,4%
4	¿Fue solucionado tu requerimiento en esta atención?	94,8%
5	¿Recomendarías a un familiar o amigo el servicio que acabas de recibir?	98,2%



Carlos Mario Uribe

96,7%

Promedio



# 3. Medición de satisfacción – canal virtual



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

Número	Pregunta	Resultado
1	Facilidad que tuviste para comunicarte con el canal virtual	96,17%
2	Amabilidad y respeto de la persona que te atendió	96,17%
3	Habilidad de la persona que atendió tu interacción para darte una respuesta	93,10%
4	Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu llamada	91,57%
5	Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada	89,27%
6	Agilidad de la persona que atendió tu llamada al momento de brindarte la información	90,80%
7	La solución a tus necesidades de información.	81,23%
8	Satisfacción con el proceso de atención telefónica.	91,19%



Martha Villada

91,19%

Promedio

# 4. Medición de satisfacción - canal telefónico

Número	Pregunta	Resultado
1	Facilidad que tuviste para comunicarte con la línea.	97,04%
2	Amabilidad y respeto de la persona que te atendió.	99,01%
3	Capacidad de escucha y habilidad de la persona que atendió tu llamada para darte una respuesta.	98,31%
4	Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu llamada.	97,11%
5	Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada.	96,41%
6	Agilidad de la persona que atendió tu llamada al momento de brindarte la información.	96,82%
7	La solución a tus necesidades de información.	94,09%
8	Satisfacción con el proceso de atención telefónica.	96,47%



Diana Roldán

96,91%

Promedio



# Gracias

